

**PENERAPAN BEBAN KERJA DALAM MEWUJUDKAN
WORK LIFE BALANCE BAGI KARYAWAN
DI THE WESTIN RESORT NUSA DUA BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

OLEH

Gusti Ayu Ketut Devani Twin Arta

NIM 2215713051

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS

POLITEKNIK NEGERI BALI

BADUNG

2025

**PENERAPAN BEBAN KERJA DALAM MEWUJUDKAN
WORK LIFE BALANCE BAGI KARYAWAN
DI THE WESTIN RESORT NUSA DUA BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

OLEH

Gusti Ayu Ketut Devani Twin Arta

NIM 2215713051

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS

POLITEKNIK NEGERI BALI

BADUNG

2025

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan yang Maha esa karena berkat rahmat-nya serta semangat dan tekad yang besar sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan judul PENERAPAN BEBAN KERJA DALAM MEWUJUDKAN *WORK LIFE BALANCE* BAGI KARYAWAN DI THE WESTIN RESORT NUSA DUA. Penulisan Tugas Akhir ini dilaksanakan guna memenuhi persyaratan kelulusan dalam menempuh pendidikan Diploma III Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi D3 Administrasi Bisnis Politeknik Negeri bali.

Selama dalam proses penulisan, penyusunan sampai penulisan Tugas Akhir penulis banyak memperoleh bantuan, bimbingan, serta dorongan yang sangat memotivasi bagi penulis dan proposal ini pun dapat menyelesaikan tepat waktunya. Untuk itu dalam kesempatan ini penulis banyak mengucapkan banyak terimakasih kepada:

1. Bapak I Nyoman Abdi, SE, M.eCom., selaku Direktur Politeknik Negeri Bali atas kesempatannya yang diberikan kepada penulis untuk menuntut ilmu pada Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali.
2. Ibu Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE, MBA, Ph.D, selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menuntut ilmu serta memberikan penghargaan kepada penulis.

3. Ibu Made Ayu Jayanti Prita Utami, S.S.T.Ak., M.Si, selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali, yang telah memberikan kesempatan untuk melakukan Praktek Kerja Lapangan.
4. Bapak I Made Widianara, S.Psi.,M.Si, selaku Ketua Program Studi Diploma III Administrasi Bisnis yang telah memberikan banyak saran dan nasehat selama periode pembuatan tugas akhir ini.
5. Bapak Ida Bagus Sanjaya, SE,MM. Selaku pembimbing I yang telah membimbing serta banyak memberikan arahan, motivasi dan petunjuk sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal dengan baik.
6. Bapak I Nyoman Suka Sanjaya, S.S, M. TESOL, Ph.D, Selaku pembimbing II yang telah memberi masukan dan motivasi agar penulis bisa menyelesaikan proposal skripsi dengan baik dan tepat waktu.
7. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Administrasi Bisnis yang telah membimbing penulis selama menuntut ilmu pada Jurusan Administrasi Bisnis di Politeknik Negeri Bali.
8. Bapak Sander Looijen, selaku General Manager di The Westin Resort Nusa Dua yang telah memberikan kesempatan untuk belajar secara langsung di properti yang dipimpinnya.
9. Bapak I Wayan Geria Juliarta, selaku Front Office Manager The Westin Resort Nusa Dua Bali yang telah memberikan izin untuk melaksanakan Praktek Kerja Lapangan di The Westin Resort Nusa Dua Bali.

10. Seluruh staff Front Office di The Westin Resort Nusa Dua. yang telah menerima, memberikan penjelasan dan membimbing penulis selama melaksanakan Praktek Kerja Lapangan.
11. Teman-teman kampus dan trainee The Westin Resort Nusa Dua Bali yang selalu memberikan semangat.

Penulis menyadari akan kekurangan dan keterbatasan kemampuan dalam hal pembuatan tugas akhir ini dengan sempurna, untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang dapat memberikan masukan-masukan berguna sebagai wujud menutupi kekurangan dalam pembuatan tugas akhir ini.



Denpasar,



Gusti Ayu Ketut Devani Twin Arta

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA PROJEK AKHIR	i
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Pokok Masalah	9
C. Tujuan Penelitian	10
D. Manfaat Penelitian	10
E. Metode Penelitian	11
1. Lokasi Penelitian	11
2. Objek Penelitian	11
3. Data Penelitian.....	12
4. Metode Analisis Data	15
BAB II LANDASAN TEORI	16
A. Manajemen Sumber Daya Manusia	16
1. Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia	16
2. Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia.....	18
3. Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia	19
4. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Manajemen Sumber Daya Manusia	22
B. Beban Kerja	24
1. Pengertian Beban Kerja	24
2. Aspek Beban Kerja.....	26
3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Beban Kerja	27
4. Dampak Beban Kerja yang Berlebihan.....	29
5. Indikator Beban Kerja.....	30
6. Analisis Beban Kerja (<i>Work Load Analysis</i>).....	31
C. <i>Work Life Balance</i>	33

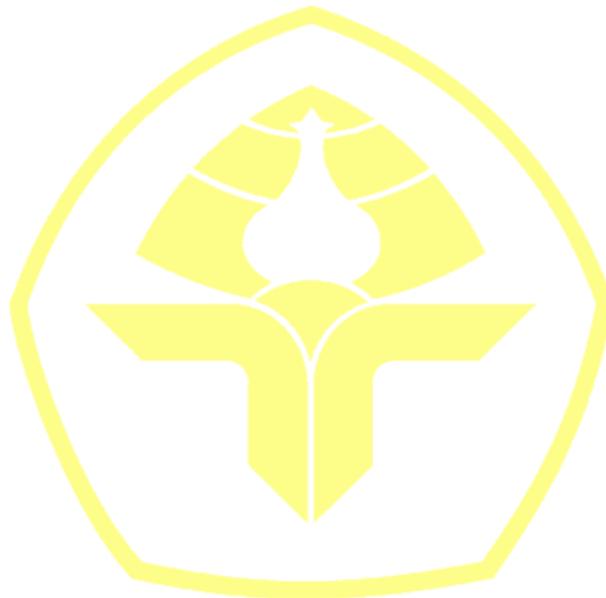
1. Pengertian <i>Work Life Balance</i>	33
2. Komponen <i>Work Life Balance</i>	34
3. Dimensi <i>Work Life Balance</i>	35
4. Indikator <i>Work Life Balance</i>	38
BAB III GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN.....	40
A. Sejarah Berdirinya The Westin Resort Nusa Dua Bali	40
B. Bidang Usaha	44
C. Struktur Organisasi dan Uraian Jabatan.....	71
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	76
A. Kebijakan Perusahaan	76
B. Analisis dan Interpretasi Data	79
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	97
A. SIMPULAN.....	97
B. SARAN	98
DAFTAR PUSTAKA.....	100
LAMPIRAN	103



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah Karyawan	5
Tabel 1. 2 Jam Kerja dan Rata-rata Lembur Karyawan	6
Tabel 4. 1 Tugas dan waktu yang dibutuhkan section GSA	80
Tabel 4. 2 Tugas dan waktu yang dibutuhkan section WES.....	81
Tabel 4. 3 Jumlah tenaga kerja Departemen Front Office yang dibutuhkan	81
Tabel 4. 4 Pembahasan Mengenai <i>Work life balance</i>	87

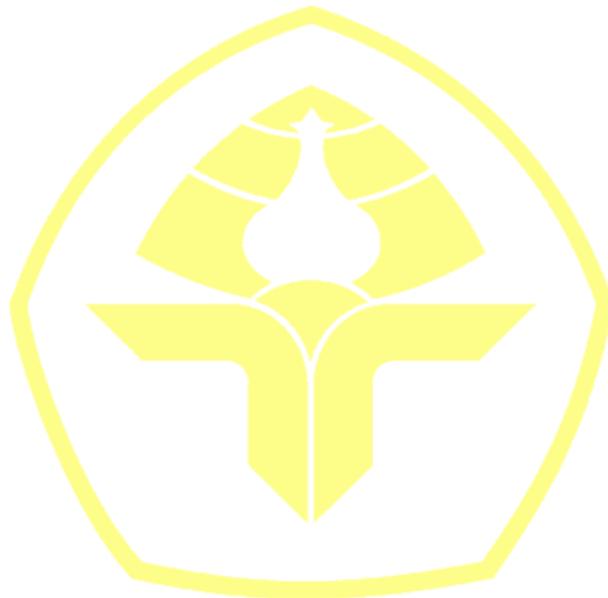


JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Logo The Westin Resort Nusa Dua	40
Gambar 3. 2 Kamar Deluxe Garden dan Kamar Deluxe Pool View.....	46
Gambar 3. 3 Kamar Deluxe Garden Terrace dan Kamar Deluxe Pool Terrace ..	47
Gambar 3. 4 Kamar Premium	48
Gambar 3. 5 Kamar One-Bedroom Westin Suite	49
Gambar 3. 6 Kamar Two-Bedroom Westin Suite	49
Gambar 3. 7 Kamar One-Bedroom Ocean Suite dan Ocean Suite with Private Pool.....	50
Gambar 3. 8 Kamar Family Suite.....	51
Gambar 3. 9 Kamar Presidential Suite.....	52
Gambar 3. 10 Ikan Restaurant.....	53
Gambar 3. 11 11 Hamabe Restaurant.....	54
Gambar 3. 12 Prego Restaurant.....	55
Gambar 3. 13 Seasonal Tastes Restaurant	56
Gambar 3. 14 Lobby Bar & Lounge	57
Gambar 3. 15 Velada Restaurant	58
Gambar 3. 16 By The Water	59
Gambar 3. 17 Westin Workout Fitness Studio	64
Gambar 3. 18 Westin Kids Club.....	65
Gambar 3. 19 Heavenly SPA by Westin	66
Gambar 3. 20 Resort Boutique	66
Gambar 3. 21 Bussiness Center.....	67
Gambar 3. 22 Fresh Water Pool	68
Gambar 3. 23 Living Room	69

Gambar 3. 24 Lokasi Pernikahan Tepi Pantai.....	70
Gambar 3. 25 Struktur Organisasi The Westin Resort Nusa Dua.....	71
Gambar 3. 26 Struktur Organisasi Front Office	72
Gambar 4. 1 Tingkat Kepuasan antara Pekerjaan dan Kehidupan Pribadi	90
Gambar 4. 2 Tingkat Pengaruh Pekerjaan dengan Kehidupan Pribadi	90

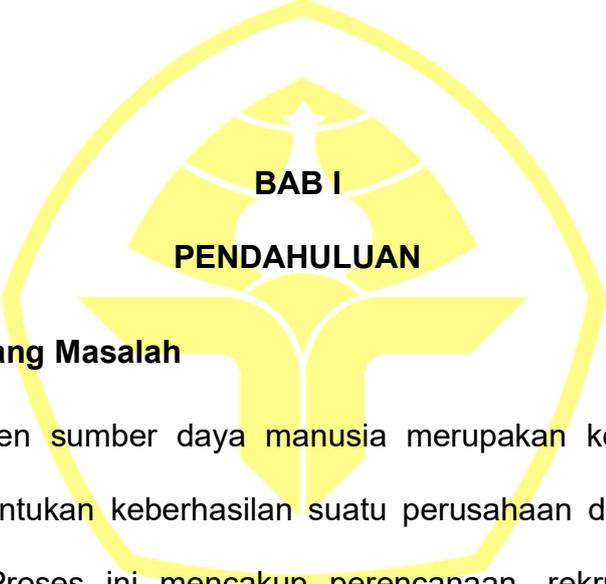


JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Pertanyaan Wawancara	104
Lampiran 2: Transkrip Wawancara Pertama	105
Lampiran 3: Transkrip Wawancara Kedua	107
Lampiran 4: Transkrip Wawancara Ketiga	109
Lampiran 5: Hasil Kuisisioner	111
Lampiran 6: Dokumentasi Wawancara	114
Lampiran 7: Dokumentasi Training	115
Lampiran 8: Proses Bimbingan Dengan Dosen Pembimbing I	117
Lampiran 9: Proses Bimbingan Dengan Dosen Pembimbing II	118
Lampiran 10: Surat Keterangan Layak Ujian Tugas Akhir Dosen Pembimbing I	119
Lampiran 11: Surat Keterangan Layak Ujian Tugas Akhir Dosen Pembimbing II	120

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI



BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Manajemen sumber daya manusia merupakan komponen kunci dalam menentukan keberhasilan suatu perusahaan dalam mencapai tujuannya. Proses ini mencakup perencanaan, rekrutmen, seleksi, pelatihan, pengembangan, remunerasi, serta manajemen karier, keselamatan, dan kesehatan kerja guna mencapai kinerja yang optimal. Dalam industri perhotelan, pengelolaan sumber daya manusia menjadi aspek yang sangat penting karena berhubungan langsung dengan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.

Bagi setiap karyawan, kehidupan sehari-hari terkonsentrasi atas dua kegiatan dan dua tempat yang berbeda. Di satu sisi, karyawan

merupakan bagian dari sebuah organisasi tempat mengabdikan diri dan mencari penghasilan. Sementara itu, di sisi yang lain seorang karyawan juga menjadi bagian dan bertanggung jawab atas keluarga yang dimilikinya. Konsentrasi dan pembagian waktu harus dilakukan oleh karyawan agar keduanya dapat berjalan dengan seimbang. Di dalam kenyataan, mengatur keseimbangan antara kehidupan pekerjaan tidaklah mudah. Magdalena (2016) Pengaturan menjadi tidak mudah pada saat karyawan memiliki masalah di luar pekerjaannya, di dalam hal ini permasalahan keluarga. Pengaturan yang dibutuhkan bukan hanya pengaturan waktu tetapi juga pikiran yang akan menyita perhatian karyawan.

Masalah yang dihadapi karyawan akan membebani dan membuat pekerjaannya menjadi tidak maksimal. Kondisi yang sebaliknya, mungkin saja terjadi, permasalahan di tempat kerja yang belum terselesaikan akan menjadi beban pikiran dan akan terbawa pada kehidupan di luar pekerjaan. Sebagai seorang karyawan yang sudah memiliki keluarga dituntut untuk dapat mengatur keseimbangan diantara pekerjaan yang memberikan penghasilan untuk melanjutkan kehidupan dengan tanggung jawab sebagai bagian dari keluarga. Karyawan akan beruntung dengan adanya keseimbangan antara pekerjaan dan tanggung jawabnya di rumah, artinya karyawan merasa tidak ada yang dikorbankan antara pekerjaan atau tanggung jawab keluarga.

The Westin Resort Nusa Dua Bali merupakan salah satu dari banyaknya Hotel yang memiliki sejarah yang tidak singkat. Jika dilihat dari sejarahnya, The Westin Resort Nusa Dua Bali dikenal telah beberapa kali berganti manajemen dan merubah nama. Pada bulan Januari tahun 1990 PT Nusadua Graha Internasional (NGI) dibawah naungan Aerowisata membangun The Westin Resort Nusa Dua Bali dengan nama Nusa Indah Hotel & Bali International Convention Center dan pada akhirnya berganti nama menjadi The Westin Resort Nusa Dua Bali yang kita kenal saat ini dan masih berada di bawah naungan perusahaan terkemuka di dunia yaitu Starwood Hotels and Resort Worldwide, Inc. Hotel The Westin Resort Nusa Dua sebagai salah satu hotel bintang lima di Bali, memiliki standar pelayanan yang tinggi dan menuntut kinerja karyawan yang optimal. Hal ini dapat menimbulkan beban kerja yang tinggi bagi karyawan, yang pada akhirnya dapat berdampak pada keseimbangan antara kehidupan kerja dan kehidupan pribadi mereka.

Dalam era globalisasi dan persaingan bisnis yang semakin ketat, perusahaan harus mampu memperhatikan kesejahteraan karyawan agar dapat mencapai kinerja optimal. Salah satu aspek yang perlu diperhatikan adalah *work life balance*, yaitu keseimbangan antara kehidupan kerja dan kehidupan pribadi karyawan. Menurut Greenhaus dan Beutell (1985), *work life balance* merupakan kondisi dimana individu

dapat memenuhi tuntutan pekerjaan dan kehidupan pribadi secara seimbang.

Di Bali, *work life balance* memiliki dimensi yang khas karena dipengaruhi oleh nilai-nilai budaya dan adat istiadat yang kuat. Masyarakat Bali hidup dalam tatanan sosial yang sarat akan kewajiban adat, upacara keagamaan, dan kegiatan komunal yang menjadi bagian penting dari identitas mereka. Filosofi Tri Hita Karana, yang menekankan harmoni dengan Tuhan, sesama manusia, dan alam, menjadi landasan dalam memandang keseimbangan hidup. Bagi karyawan hotel yang berasal dari masyarakat Bali, keseimbangan tidak hanya diukur dari pembagian waktu antara pekerjaan dan keluarga, tetapi juga keterlibatan aktif dalam kegiatan adat dan sosial kemasyarakatan. Namun, tuntutan industri perhotelan seperti jam kerja panjang, sistem shift, pekerjaan di akhir pekan, serta tingginya volume tamu pada musim liburan sering kali menjadi tantangan untuk tetap menjalankan kewajiban adat tersebut.

Ketidakseimbangan jumlah tenaga kerja juga dapat berdampak pada beban kerja karyawan. Kekurangan tenaga kerja dapat menyebabkan beban kerja berlebihan, sedangkan kelebihan tenaga kerja berisiko menimbulkan waktu kerja yang tidak produktif. Beban kerja sendiri merupakan faktor yang berpengaruh terhadap kualitas kerja karyawan. Menurut Jodie Firjatullah (2023) beban kerja didefinisikan sebagai tanggung jawab yang harus diselesaikan oleh pegawai berdasarkan

tugas dan kewajibannya dalam batas waktu yang telah ditentukan. Beban kerja yang terlalu tinggi dapat menyebabkan penurunan daya tahan tubuh, tekanan psikologis, serta kelelahan yang berujung pada penurunan kinerja. Jika kondisi ini tidak dikelola dengan baik, maka keseimbangan antara kehidupan kerja dan pribadi (*Work Life Balance*) karyawan dapat terganggu.

Tabel 1. 1 Jumlah Karyawan

Tahun	Jumlah Karyawan
2021	454
2022	470
2023	471

Sumber: HRD The Westin Resort Nusa Dua Bali, 2024

Tabel berikut menunjukkan data jumlah karyawan The Westin Resort Nusa Dua Bali selama tiga tahun terakhir (2021–2023). Data ini memberikan gambaran tentang perkembangan tenaga kerja di perusahaan dalam periode tersebut. Terjadi peningkatan jumlah karyawan dari tahun 2021 ke 2022 yang cukup signifikan (+16 orang). Namun, dari tahun 2022 ke 2023, kenaikannya hanya 1 orang, menunjukkan pertumbuhan yang melambat.

The Westin Resort Nusa Dua Bali menerapkan sistem 5 hari kerja dan 2 hari *day off* dengan 9 jam kerja termasuk 1 jam istirahat setiap

harinya untuk semua karyawan baik itu *back office* ataupun operasional. Untuk libur yang diberikan berbeda antara *back office* dengan operasional, yang mana pada bagian *back office* disaat *weekend* sedangkan untuk operasional rata-rata pada *weekdays* dikarenakan pada saat *weekend* terdapat banyak tamu yang akan menginap dan melakukan berbagai aktivitas untuk mengisi waktu libur mereka sehingga hotel memerlukan banyak tenaga kerja.

Beban kerja karyawan The Westin Resort Nusa Dua Bali juga dipengaruhi oleh waktu kerja. Waktu kerja yang melebihi 8 jam diluar jam kerja diakibatkan oleh tuntutan pekerjaan yang belum terselesaikan menjadi salah satu penyebab dari beban kerja yang dirasakan karyawan di The Westin Resort Nusa Dua Bali. Menurut Pasal 9 Ayat 2 Huruf A UU No.13 Tahun 2003, shift kerja terdiri dari tiga bagian. Berdasarkan Pasal 77 ayat 2 UU No.13 Tahun 2003, jumlah total jam kerja per shift tidak boleh lebih dari 40 jam per minggu, termasuk jam istirahat antara shift. Jumlah shift maksimal 8 jam per hari.

Tabel 1. 2 Jam Kerja dan Rata-rata Lembur Karyawan

Departemen	Jam Kerja	Rata-Rata Jam Lembur
Human Resource	09.00 – 18.00	2 Jam
Finance	09.00 – 18.00	2 Jam

Departemen	Jam Kerja	Rata-Rata Jam Lembur
Front Office	07.00 – 16.00 11.00 – 20.00 13.00 – 22.00 15.00 – 23.00 23.00 – 08.00	1 Jam
Food & Beverage	05.00 – 14.00 06.00 – 15.00 07.00 – 16.00 08.00 – 17.00 14.00 – 23.00	1-2 Jam
Sales & Marketing	09.00 – 18.00	2 Jam
Event Management	09.00 – 18.00	4 Jam
Banquet Server	09.00 – 15.00	4 Jam

Sumber: The Westin Resort Nusa Dua Bali, 2024

Berdasarkan Tabel data jam kerja dan rata-rata lembur karyawan di The Westin Resort Nusa Dua Bali, dapat disimpulkan bahwa beban kerja setiap departemen bervariasi tergantung pada sifat pekerjaannya. Departemen dengan jam kerja tetap seperti Human Resource, Finance, Sales & Marketing, dan Event Management memiliki jadwal kerja 09.00 – 18.00 dengan rata-rata lembur 2 jam per hari. Departemen operasional seperti Front Office dan Food & Beverage menerapkan sistem shift dengan jam kerja yang lebih fleksibel. Rata-rata lembur di departemen ini berkisar antara 1 hingga 4 jam, tergantung pada shift yang dijalani. Banquet Server memiliki jam lembur tertinggi, yaitu 4 jam per hari, menunjukkan bahwa pekerjaan di bagian ini memiliki tingkat intensitas yang lebih tinggi, terutama dalam menangani acara dan layanan khusus. Secara keseluruhan, semakin berorientasi pada pelayanan langsung kepada tamu, semakin tinggi fleksibilitas jam kerja dan potensi lemburnya.

Kerja lembur (*overtime*) yang tidak dibayar atau dianggap sebagai bagian dari komitmen kerja. Meskipun secara formal lembur mungkin tidak diwajibkan, namun dalam praktiknya banyak karyawan merasa terdorong untuk bekerja melebihi jam kerja normal tanpa mendapatkan kompensasi yang sepadan. Hal ini dapat menciptakan tekanan sosial di lingkungan kerja, dimana karyawan merasa harus terus bekerja ekstra agar tidak dianggap kurang berdedikasi. Kondisi ini memperburuk keseimbangan antara kehidupan kerja dan pribadi, yang

dalam jangka panjang dapat menurunkan motivasi, produktivitas, serta kesejahteraan mental karyawan. Gibson (2018:31) yang menyatakan bahwa “*workload is having to do too many tasks or providing insufficient time to complete tasks*”, artinya beban kerja juga dapat diartikan sebagai terlalu banyak tugas atau terlalu sedikitnya waktu yang disediakan untuk menyelesaikan pekerjaan.

Oleh karena itu, penelitian ini memfokuskan kajian pada Departemen Front Office, mengingat posisi strategisnya sebagai garda terdepan dalam pelayanan tamu hotel. Karyawan di departemen ini memiliki intensitas kerja yang tinggi, jam kerja berbasis shift, serta tuntutan pelayanan langsung yang seringkali menyebabkan ketidakseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi. Fokus ini diambil agar peranan terhadap beban kerja dan dampaknya terhadap work life balance dapat lebih mendalam dan spesifik.

Berdasarkan uraian di atas, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi penerapan beban kerja dalam mewujudkan *work life balance* karyawan di The Westin Resort Nusa Dua Bali.

B. Pokok Masalah

1. Bagaimana penerapan beban kerja terhadap *work life balance* karyawan Front Office di The Westin Resort Nusa Dua Bali?
2. Bagaimana upaya manajemen hotel untuk mencapai *work life balance* di The Westin Resort Nusa Dua Bali?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui penerapan beban kerja terhadap *work life balance* karyawan Front Office di The Westin Resort Nusa Dua Bali
2. Untuk dapat mengetahui upaya perusahaan untuk mencapai *work life balance* di The Westin Resort Nusa Dua Bali

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian diatas, manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Penulis

Penelitian ini menjadi sarana untuk menambah wawasan, pengetahuan, serta pengalaman praktis di dunia kerja, khususnya dalam bidang manajemen sumber daya manusia di industri perhotelan. Selain itu, penelitian ini juga memberikan kesempatan untuk menerapkan teori-teori yang telah diperoleh selama masa perkuliahan ke dalam situasi nyata di lapangan.

2. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan pertimbangan bagi manajemen dalam menyusun strategi pengelolaan beban kerja karyawan serta dalam merancang kebijakan yang mendukung pencapaian keseimbangan antara

pekerjaan dan kehidupan pribadi karyawan (*work-life balance*), demi meningkatkan kinerja dan kualitas pelayanan.

3. Bagi Politeknik Negeri Bali

Penelitian ini dapat menambah referensi ilmiah di lingkungan kampus dan dijadikan sebagai bahan perbandingan atau rujukan untuk penelitian selanjutnya dalam bidang manajemen perhotelan, khususnya yang berkaitan dengan topik beban kerja dan *work-life balance*.

E. Metode Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan di The Westin Resort Nusa Dua, Bali terletak di Kawasan Pariwisata Nusa Dua, ITDC Lot N-3, Bali, Bali, 80363, Indonesia. Dapat ditempuh hanya dengan 30 menit atau sekitar 10 km dari Bandara Internasional Ngurah Rai Bali.

2. Objek Penelitian

Objek penelitian ini berfokus pada Departemen Front Office di The Westin Resort Nusa Dua Bali, khususnya terkait penerapan beban kerja dalam mewujudkan *work life balance* karyawan di The Westin Resort Nusa Dua Bali. Departemen Front Office memiliki sistem kerja berbasis *shift*, dengan jam kerja yang bervariasi mulai dari 07.00 – 16.00, 11.00 – 20.00, 13.00 – 22.00, hingga 15.00 – 00.00.

Variasi ini dapat berdampak pada tingkat stres dan keseimbangan antara kehidupan kerja dan pribadi para karyawan.

3. Data Penelitian

a. Jenis Data

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif untuk memahami secara mendalam bagaimana beban kerja di Departemen Front Office The Westin Resort Nusa Dua Bali mempengaruhi work-life balance karyawan. Metode kualitatif dipilih karena memungkinkan eksplorasi lebih luas terhadap pengalaman, persepsi, serta strategi adaptasi yang dilakukan perusahaan dalam menghadapi beban kerja karyawannya.

b. Sumber Data

Dalam penelitian ini, data yang digunakan dibagi menjadi dua jenis utama, yaitu data primer dan data sekunder. Berikut adalah pengertian dari kedua jenis data tersebut beserta sumber-sumber yang akan digunakan dalam penelitian ini.

a. Data Primer

Data primer adalah data yang dikumpulkan langsung oleh peneliti dari sumber asli untuk tujuan penelitian tertentu. Menurut Sekaran dan Bougie (2016), Data primer adalah data yang dikumpulkan oleh peneliti sendiri secara langsung dari responden atau objek penelitian melalui metode seperti survei, wawancara,

atau observasi . Dalam penelitian ini, data primer akan diperoleh melalui:

1) Wawancara Mendalam

Wawancara yaitu teknik mengumpulkan data dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan langsung kepada pihak yang berhubungan dengan penelitian.

2) Observasi Langsung

Pelaksanaan pengamatan secara langsung terhadap fenomena-fenomena yang berkaitan dengan fokus penelitian.

Teknik ini bertujuan untuk memahami realitas beban kerja yang dialami, pola kerja, serta faktor-faktor yang mempengaruhi keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi karyawan

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang telah dikumpulkan oleh orang lain atau institusi lain dan telah dipublikasikan atau disimpan dalam format tertentu. Seperti yang dijelaskan oleh Saunders (2019), Data sekunder adalah data yang telah dikumpulkan untuk tujuan lain selain penelitian yang sedang dilakukan dan biasanya tersedia dari sumber-sumber seperti laporan, publikasi, dan database. Dalam penelitian ini, data

sekunder yang digunakan adalah Data mengenai Jumlah Karyawan dan Jam Kerja Karyawan.

c. Metode Pengumpulan Data

1) Wawancara (*interview*)

Teknik ini dilakukan dengan cara bertanya langsung kepada responden yang terdiri dari karyawan Front Office di The Westin Resort Nusa Dua. Wawancara bertujuan untuk mendapatkan informasi mendalam mengenai beban kerja yang dialami karyawan serta bagaimana pengaruhnya terhadap *work life balance*.

2) Kuisisioner (angket)

Kuisisioner merupakan alat teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden(

3) Observasi

Pengamatan terhadap pola kerja karyawan, ritme operasional Departemen Front Office, serta bagaimana mereka mengatur waktu istirahat dan pekerjaan dalam kesehariannya.

4) Studi Pustaka

Studi pustaka dilakukan dengan merujuk pada buku, jurnal, dan dokumen-dokumen yang berkaitan dengan permasalahan yang akan ditulis.

5) Dokumentasi

Menurut Yatim Riyanto, dokumentasi merupakan cara pengumpulan data dengan mencatat data-data yang sudah ada. Dokumentasi berarti mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa buku, surat, transkrip, prasasti, notulen, majalah, rapat, agenda dan lain sebagainya.

4. Metode Analisis Data

Menurut Sugiono (2017:147) menyatakan analisis data merupakan cara dalam mengolah data jadi informasi kemudian individualitas data tersebut mampu dimengerti serta bermanfaat mendapatkan jalan keluar masalah, terutama yang berkaitan dengan penelitian masalah.

Dalam penelitian ini yang menggunakan pendekatan kualitatif, metode analisis data dilakukan secara deskriptif kualitatif, yaitu dengan menguraikan hasil wawancara, observasi, kuisisioner, dan dokumentasi menjadi narasi yang menjelaskan fenomena beban kerja dan *work life balance* karyawan di Departemen Front Office The Westin Resort Nusa Dua Bali.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. SIMPULAN

Berdasarkan pembahasan dari bab di atas, maka penulis dapat mengambil beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Penerapan beban kerja di Departemen Front Office telah dilakukan dengan mempertimbangkan keseimbangan antara kapasitas kerja karyawan dan volume tugas harian. Hasil analisis menunjukkan bahwa meskipun terjadi kelebihan beban kerja di bagian GSA dan WES, perusahaan telah berupaya menjaga distribusi kerja yang adil melalui sistem shift, jadwal kerja, serta hak libur ini berpengaruh juga terhadap pembagian waktu untuk diri sendiri dan kepentingan keagamaan khususnya bagi karyawan yang mayoritas beragama hindu. Hasil wawancara dan kuisisioner juga menunjukkan bahwa mayoritas karyawan merasa mampu menyelesaikan pekerjaan tepat waktu dan memiliki waktu untuk kebutuhan pribadi dan keluarga.

2. Dengan kehadiran 4 orang *Daily Worker* (DW) yang aktif membantu operasional turut berperan penting dalam menyeimbangkan beban kerja, sehingga karyawan tetap tidak mengalami kelelahan berlebih. pemberian insentif berupa *service charge* (SC) memiliki dampak positif yang signifikan dalam mengompensasi beban kerja yang tinggi, sekaligus mendukung pencapaian *work life balance* secara tidak langsung. Karyawan menjadi lebih termotivasi untuk bekerja dengan optimal karena hasil kerja mereka memberikan timbal balik yang nyata, baik secara finansial maupun emosional.
3. Manajemen hotel, melalui Human Resource Department (HRD), telah menunjukkan komitmen nyata terhadap pencapaian *work life balance* karyawan. Beberapa upaya yang dilakukan antara lain:
 - a. Memberikan dua hari libur per minggu, cuti tahunan, dan hari libur nasional.
 - b. Menyediakan fasilitas penunjang kesejahteraan dan program apresiasi.
 - c. Menjaga komunikasi antar staff dan menciptakan budaya kerja kolaboratif, agar karyawan merasa didukung baik secara profesional maupun emosional.

B. SARAN

Berdasarkan simpulan di atas maka adapun saran yang dapat penulis berikan kepada The Westin Resort Nusa Dua antara lain :

1. Hasil perhitungan beban kerja (*Work Load Analysis*) menunjukkan bahwa idealnya dibutuhkan 19 orang untuk menyelesaikan seluruh pekerjaan di Departemen Front Office. Saat ini baru tersedia 18 orang, termasuk 4 DW. Oleh karena itu, penulis menyarankan agar perusahaan menambahkan 1 orang karyawan tetap agar pembagian pekerjaan bisa lebih merata dan tidak terlalu membebani karyawan yang ada.
2. Selain penambahan tenaga kerja, penulis juga menyarankan agar perusahaan terus menjaga dan meningkatkan lingkungan kerja yang nyaman dan mendukung.



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR PUSTAKA

- Afriana, T. (2023). *Pengaruh beban kerja dan work-life balance terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Karya Adi Kencana dengan employee engagement sebagai variabel mediasi* (Skripsi, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta). Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
- Andini, M. N. (2019). *Analisis beban kerja dalam menciptakan work-life balance pada bagian sales di Courtyard by Marriott Bandung Dago* (Laporan Kerja Praktik, Akademi Sekretari dan Manajemen Taruna Bakti). Bandung: Akademi Sekretari dan Manajemen Taruna Bakti.
- Arya, B. (2024). *Analisis beban kerja pegawai Front Office di Hotel Four Points Medan* (Skripsi). Universitas Telkom.
- Bisnis, J. A., Rolos, J. K. R., Sambul, S. A. P., Rumawas, W. (2018). Pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Asuransi Jiwasraya Cabang Manado Kota. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 6(4).
- Denny Artawan, P., Sukerti, N. N., Sadjuni, N. L. G. S. (2023). Pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan di Hotel Four Points by Sheraton Bali Ungasan. *Journal of Hospitality Management*, 1(1). <https://doi.org/10.52352/jhm.v1i1.1016>
- Fayol, H. (1949). *General and industrial management*. London: Pitman Publishing.
- Firjatullah, J., Wiradendi Wolor, C., & Marsofiyati, M. (2023). Pengaruh lingkungan kerja, budaya kerja, dan beban kerja terhadap kinerja karyawan. *Jurnal Manuhara: Pusat Penelitian Ilmu Manajemen dan Bisnis*, 2(1), 01–10. <https://doi.org/10.61132/manuhara.v2i1.426>
- Gibson, J. L., Ivancevich, J. M., & Konopaske, R. (2011). *Organizations: Behavior, structure, processes* (14th ed.). New York: McGraw-Hill Education.
- Greenhaus, J. H., & Beutell, N. J. (1985). Sources of conflict between work and family roles. *Academy of Management Review*, 10(1), 76–88. <https://doi.org/10.5465/amr.1985.4277352>
- Hamdi, H. N. (n.d.). *Analisis kebutuhan tenaga kerja pada Hotel Novotel Lombok Kuta Lombok Tengah*. Universitas Mataram.

- Indonesia. (2003). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan. Jakarta: Pemerintah Pusat. Diakses dari Peraturan BPK RI
- Kepariwisataan, J., & Hospitalitas, D. (2021). Analisis kebutuhan tenaga kerja Departemen Front Office di The Astari Villa & Residence Jimbaran Bali. *Jurnal Kepariwisataan dan Hospitalitas*, 5(1).
- Made, I., & Ganapathi, D. (2016). Pengaruh work-life balance terhadap kepuasan kerja karyawan (Studi pada PT. Bio Farma Persero). *Jurnal Ilmiah*, 4(1).
- Magdalena, P. (2016). *Laporan hasil penelitian: Pengaruh work-life balance terhadap kinerja pegawai*.
- McDonald, P., & Bradley, L. (2005). The case for work–life balance. *Australian Bulletin of Labour*, 31(2), 113–126.
- Mudawamah, D. (2025). Analisis implementasi job description sebagai upaya meningkatkan kinerja karyawan. *Jurnal Riset Manajemen dan Ekonomi*, 2(1), 237–244. <https://doi.org/10.61722/jrme.v2i1.3427>
- Nardo, R. (2024). *Perencanaan dan pengembangan SDM*. Sijunjung: Mitra Cendekia Media.
- Pratiwi, P. D. A., Indrayani, I. G. A. P. W., & Adnyana, I. M. S. (2021). Klasifikasi keluhan tamu mengenai pelayanan Front Office di The Westin Resort Nusa Dua Bali berdasarkan ulasan pada Tripadvisor. *Jurnal Bisnis Hospitaliti*, 10(2), 72–83. <https://doi.org/10.52352/jbh.v10i2.620>
- Priandari, N. P. S., & Adnyani, I. G. A. D. (2023). Peran work-life balance memediasi pengaruh beban kerja terhadap stres kerja karyawan. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 12(3), 218. <https://doi.org/10.24843/EJMUNUD.2023.v12.i03.p01>
- Putu Lisa Mahrtini, Wirata, I. N., & Paramita, R. (2024). The effect of workload on turnover intention level of employees at The Westin Resort Nusa Dua Bali. *Indonesian Journal of Applied and Industrial Sciences (ESA)*, 3(5), 555–566. <https://doi.org/10.55927/esa.v3i5.11285>
- Rahmadani, S. (2023). *Analisis beban kerja dalam menentukan jumlah tenaga kerja optimal dengan metode workload analysis* (Skripsi). Universitas Medan Area. <https://repositori.uma.ac.id/handle/123456789/22797>
- Ratna Sari, A., & Sahrah, A. (n.d.). Work-life balance. *Jurnal Psikologi*, 19(1), 32–39.

- Rindorindo, R. P., Murni, S., & Trang, I. (2019). Pengaruh beban kerja, stres kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan Hotel Gran Puri. *Jurnal EMBA*, 7(4), 5953–5962.
- Saviera, B., & Juniarily, A. (2020). Keterlibatan kerja dan konflik peran ganda pada polisi wanita. *Psychology Journal of Mental Health*, 2(1), 61–72. <https://doi.org/10.32539/pjmh.v2i1.17>
- Suciadi, P. N., Kurnia, O., Simatupang, D. T., & Lapotulo, N. (2024). Analisis beban kerja pada receptionist selama high season Pacific Palace Hotel Batam. *Journal of Innovation Research and Knowledge*, 4(5), 2871–2885.
- Tajelin Sejahtera, P. T. (n.d.). Analisis work-life balance pada karyawan PT. Tajelin Sejahtera. *Seminar Nasional Penelitian dan Skripsi*.
- Zikri, M. (n.d.). *Analisis beban kerja dan proses manajemen sumber daya manusia guru SDIT Ar-Refah Tanjungpinang* (Skripsi). Universitas Maritim Raja Ali Haji.



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI